



# Guide utilisateur

## Création d'un ticket GLPI



N° de Version	Date de création	Auteur	Valideur	Destinataire
2.1	08/05/2022	GILLE Maxime Mohamed ABLAOUI Antony ARAUJO		Assurmer

# SOMMAIRE

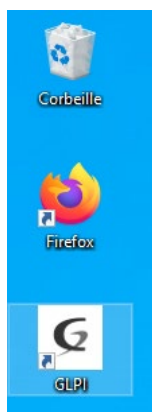
1. Introduction.....	P.3
2. Connexion à GLPI.....	P.3
3. Création d'un ticket.....	P.4
4. Évolution d'état du ticket.....	P.5
5. Fermeture d'un ticket .....	P.6

# 1. Introduction :

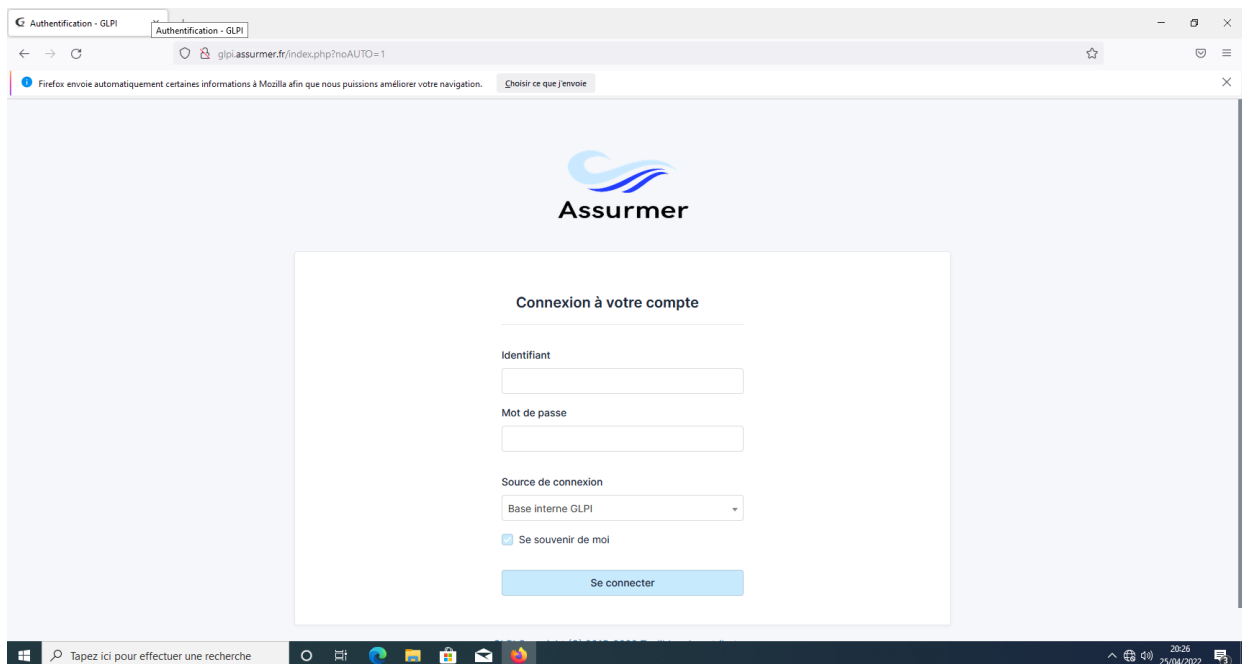
Face à tous vos potentiels problèmes informatiques, l'équipe informatique Assurmer est à votre disposition. Pour pallier tout éventuel problème, vous devrez créer un ticket développant la situation rencontrée sur l'outil GLPI, afin de transmettre la demande à l'équipe IT.

# 2. Connexion à GLPI :

Pour vous connecter à l'outil GLPI il vous suffira d'aller sur le site ([glpi.assurmer.fr](http://glpi.assurmer.fr)) ou via l'icone directement placer sur le bureau :

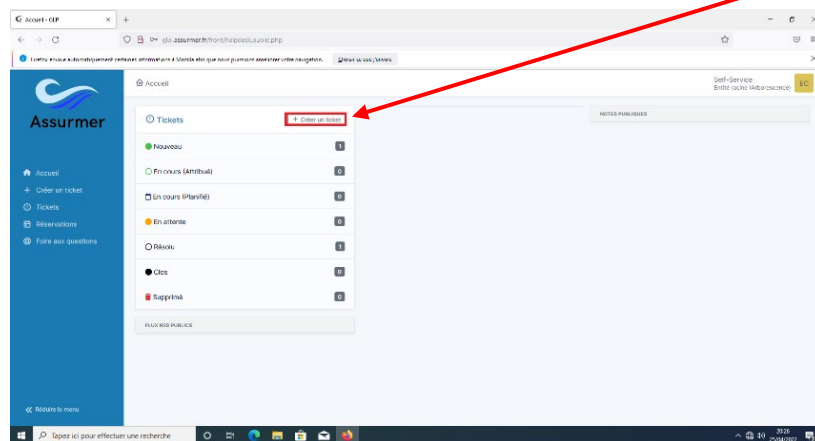


Puis de vous connecter avec vos identifiants transmis par mail :



### 3. Création d'un ticket :

Une fois connecté à GLPI, vous pourrez créer un ticket en cliquant sur “Créer un Ticket” :



Une fois les pages chargées, il vous suffira de remplir les champs suivants :

**Catégorie (rouge) :** Ici vous pourrez choisir la catégorie de votre ticket en fonction du problème. Exemple : Internet, imprimante, Excel, etc...

**Lieu (verte) :** Ici vous pourrez choisir où vous êtes situé cela permettra de définir une intervention en présentielle ou distancielle

**Titre & Description (bleu) :** Ici vous pourrez donner un titre à votre incident et une description du problème. Plus la description est précise, plus l'équipe IT pourra vous venir en aide rapidement.

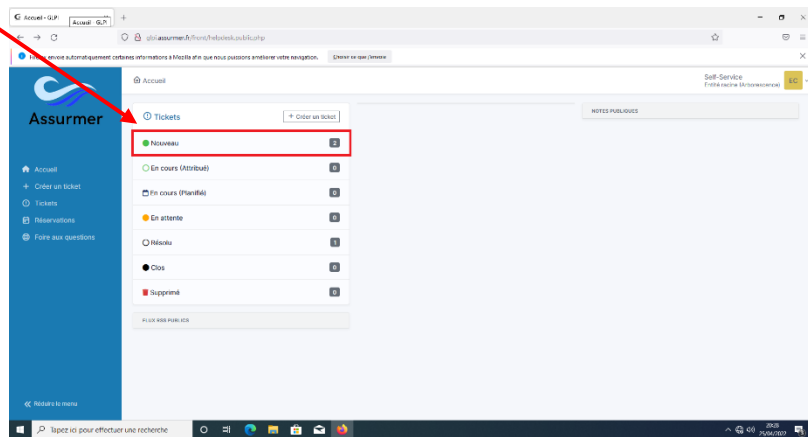
**Pièce jointe (Violet) :** Ici vous pourrez déposer une pièce jointe en bonus de votre description. Exemple : une capture d'écran de votre problème.

A screenshot of the 'Description de la demande ou de l'incident' form in GLPI. The form contains several fields: 'Type' (set to 'Incident'), 'Catégorie' (with a red arrow pointing to it), 'Lieu' (with a green arrow pointing to it), 'Titre' (with a blue arrow pointing to it), and 'Description' (a large text area with a blue arrow pointing to it). Below these is a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum)' with a 'Parcourir...' button and the text 'Aucun fichier sélectionné.' (with a violet arrow pointing to it). At the bottom right of the form is a blue button labeled '+ Soumettre la demande' (with a red arrow pointing to it).

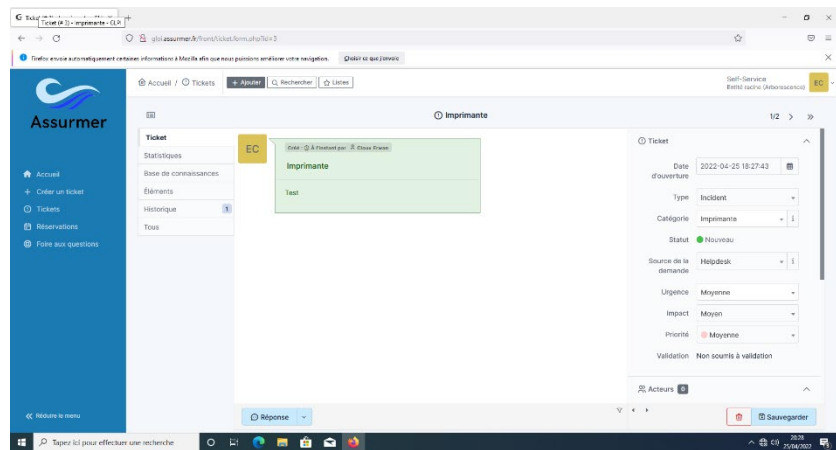
Pour envoyer votre ticket il ne restera plus qu'à cliquer sur “soumettre la demande”.

## 4. Evolution d'état du ticket :

Une fois votre ticket créé, vous pourrez consulter son avancement depuis l'écran d'accueil, en cliquant sur “ **nouveau** ”.



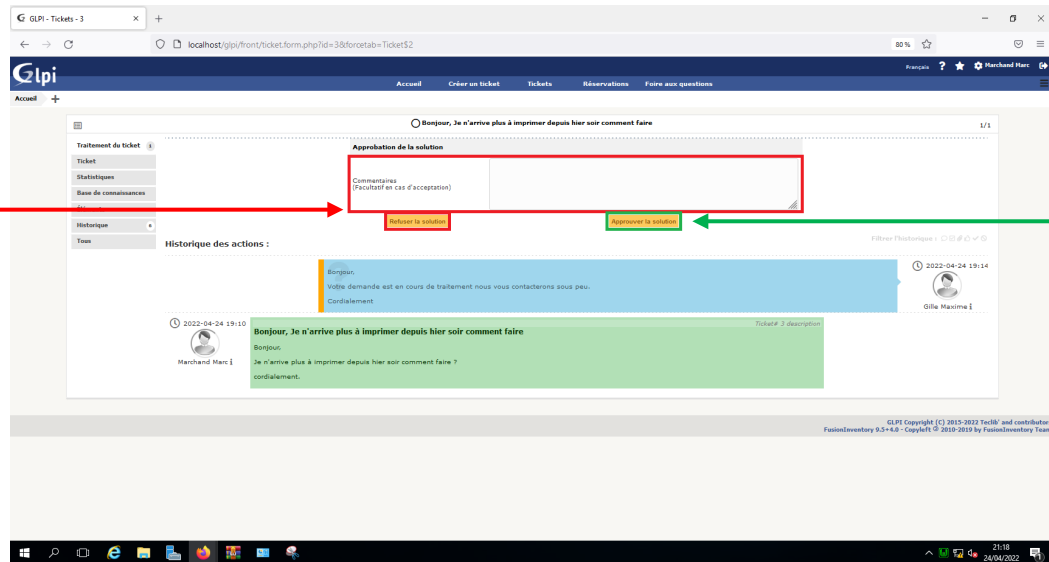
En cliquant sur votre ticket nouvellement créé, vous pourrez voir si un technicien de l'équipe IT vous a répondu. Les informations de votre ticket sont consultables à tout moment :



## 5. Fermeture d'un Ticket :

Une fois le technicien intervenu et votre problème réglé, il vous sera alors demandé de retourner voir votre ticket pour en confirmer la résolution :

- En vert si votre ticket est résolu.
- En rouge s'il ne l'est pas (il faudra en préciser la raison).





# Guide utilisateur

## Création d'un ticket GLPI



N° de Version	Date de création	Auteur	Valideur	Destinataire
2.1	08/05/2022	GILLE Maxime Mohamed ABLAOUI Antony ARAUJO		Assurmer